



## PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

<b>Elaboró Escribiente Grado 9</b>	<b>Revisó Líder del proceso</b>	<b>Aprobó Comité de Calidad</b>
Fecha: 17-02-2009	Fecha: 30-02-2009	Fecha: 25-03-2009

### 1. OBJETIVO

Definir la metodología para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008 y con los requisitos del SGC establecidos por la entidad. Además, si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz

### 2. ALCANCE

Aplica para las auditorías internas de calidad a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta las directrices contenidas en la Norma NTC 190011:2002.

### 3. RESPONSABLE

Tanto el Comité de Calidad como los auditores internos deben garantizar la adecuada implementación del presente procedimiento.

### 4. DEFINICIONES

**Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**Alcance de la auditoría:** Extensión y límites de una auditoría.

**Auditado:** Organización (área) que es auditada.

**Auditor:** Persona con la competencia para realizar una auditoría.

**Auditor líder:** Persona calificada para gerenciar y desempeñar auditorías.

**Auditoría interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

**Usuario:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

**Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la misma.

**Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

**Equipo auditor:** Uno o más auditores que realizan una auditoría.

**Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos u otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría y que son verificables. La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.

**Informe de auditoría:** Resultados de la evaluación de las evidencias de la auditoría, contra los criterios de auditoría. Indican conformidad o no conformidad con los criterios u oportunidades de mejora.

**Plan de la Auditoría:** Descripción de las actividades en el sitio y los preparativos de una auditoría.

**Programa de la Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo determinado y dirigidas hacia un propósito específico

5. DOCUMENTOS EXTERNOS			
Nombre del Documento Externo	Fecha de Expedición	Entidad que lo expide	Descripción
NTC ISO 9001:2008.	14/11/2008	ICONTEC	8.2.2
NTC ISO 19011. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o ambiental.	27/11/2002	ICONTEC	Numeral 3

6. ACTIVIDADES				
No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<b>Seleccionar los Auditores de Calidad</b>	<p>Para la Selección de los auditores internos de calidad se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El <b>Comité de Calidad</b> es el responsable de la selección de los servidores judiciales que actuarán como Auditores Internos de Calidad.</li> <li>- Independencia: las auditores seleccionados no pueden auditar su propio trabajo</li> <li>- Las auditorías de calidad serán ejecutadas por servidores judiciales competentes de la entidad, de acuerdo con el Programa Anual de Auditorías.</li> <li>- Las competencias necesarias para desempeñarse como auditor interno de calidad, que se encuentran en el anexo 2.</li> </ul>	<b>Comité de Calidad</b>	
2	<b>Programar las auditorías Internas</b>	<p>Para la programación de auditorías internas de Calidad se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <p>De acuerdo con el mapa de procesos, cada año se debe realizar a intervalos planificados un ciclo completo de auditorías internas, para ello el Comité de calidad elabora anualmente el MG-F03 Programa de Auditorías Internas de Calidad, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dar cubrimiento completo a todos los procesos del SGC.</li> <li>✓ Enfatizar en aquellos procesos o requisitos en los que se hayan encontrado no conformidades en auditorías anteriores.</li> </ul>	<b>Comité de Calidad</b>	<a href="#">MG-F03 Programa de Auditorías Internas de Calidad</a>
3	<b>Planear las Auditorías Internas</b>	<p>El Auditor Líder elabora el MG-F04 Plan de Auditorías Internas de calidad y lo presenta al Comité de Calidad par su revisión y aprobación, al menos con una semana de anticipación a la realización de las auditorías.</p>	<b>Auditor líder</b>	<a href="#">MG-F04 Plan de Auditorías Internas de calidad</a>

4	<b>Preparar la auditoría</b>	Cada auditor es responsable de la preparación de la auditoría, para lo cual realiza la <b>Lista de Verificación</b> en el formato <b>MG-F05</b> , considerando los requisitos de la norma, los procesos y la documentación objeto de la auditoría. Una vez terminada la auditoría, las listas de verificación diligenciadas deben ser entregadas al Coordinador de Calidad para su conservación.	<b>Auditor</b>	<a href="#">MG-F05 Lista de Verificación</a>
5	<b>Ejecutar las Auditorías Internas</b>	<p>En la ejecución de la auditoría se llevan a cabo las siguientes etapas:</p> <p><b>Reunión de apertura:</b> Es la primera actividad que se debe considerar en la agenda del Plan de Auditoría; a ella asisten los auditores y auditados. En la reunión de apertura, el auditor líder preside la reunión presentando a los auditados los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Objetivo de la auditoría</li> <li>○ Alcance de la auditoría</li> <li>○ La agenda prevista</li> <li>○ La metodología e emplear (entrevistas, revisión de documentos y registros, observación en el sitio)</li> </ul> <p>En esta reunión se debe atender cualquier inquietud planteada por los auditados.</p> <p><b>Entrevistas, revisión de documentos y registros.</b> Los auditores entrevistan a los auditados; los auditados deben suministrar los documentos y registros que el auditor solicite para verificar la veracidad de la información suministrada por los auditados. Los hallazgos no conformes y aspectos por mejorar evidenciados durante las auditorías, se consignan por los auditores en el formato Lista de Verificación.</p> <p><b>Observaciones en el sitio.</b> Cuando sea necesario, se realizan observaciones directas en el lugar de trabajo, para verificar la conformidad con los requisitos establecidos.</p> <p><b>Reunión de enlace:</b> Una vez finalizadas las entrevistas, el equipo auditor se debe reunir con el fin de redactar los hallazgos y preparar la información para la reunión de cierre.</p> <p><b>Reunión de cierre.</b> Es la última actividad de la agenda del plan de auditoría. En ella, el auditor líder preside la reunión tratando los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Agradecimiento</li> <li>➤ Fortalezas identificadas</li> <li>➤ Hallazgos no conformes</li> <li>➤ Oportunidades de mejoramiento</li> <li>➤ Conclusiones de la auditoría</li> <li>➤ Comunicar la fecha de entrega del informe</li> </ul>	<b>Equipo Auditor</b>	

		<p>Durante esta reunión el auditor tendrá la oportunidad de presentar evidencia adicional en caso de ser necesario para aclarar alguno de los temas tratados durante la reunión.</p> <p>En caso de no llegar a un acuerdo durante la reunión entre el auditado y el auditor, las dos posiciones deben quedar registradas en el informe de auditoría y se entrega al Comité de Calidad para que se defina frente a cual situación deben tomarse las acciones.</p>		
6	<b>Elaborar y distribuir el Informe de Auditoría</b>	<p>El auditor líder elabora el <b>Informe de Auditoría</b> registrando los temas tratados y registrados en la reunión de cierre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fortalezas identificadas</li> <li>➤ Hallazgos no conformes</li> <li>➤ Oportunidades de mejoramiento</li> <li>➤ Conclusiones de la auditoría;</li> </ul> <p>El informe de auditoría debe ser entregado al Comité de Calidad en un tiempo máximo de 5 días hábiles después de la reunión de cierre.</p>	<b>Auditor Líder</b>	<a href="#"><u>MG-F06 Informe de Auditoría</u></a>
7	<b>Evaluar el Proceso de Auditoría</b>	<p>El Coordinador de calidad entrega a los auditados el formato para evaluar el proceso de auditoría MG-F07 Evaluación proceso de auditoría una vez se haya comunicado el informe de auditoría.</p>	<b>Auditados</b>	<a href="#"><u>MG-F07 Evaluación proceso de auditoría</u></a>
8	<b>Tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora</b>	<p>El responsable de cada proceso en conjunto con el auditado define las acciones correctivas, preventivas o de mejora registrándolas en el formato MG-F01 reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora de acuerdo con el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas para dar solución a los hallazgos no conformes reales o potenciales reportados en el informe de auditoría.</p>	<b>Responsables de cada proceso</b>	<a href="#"><u>MG-F01 reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora</u></a>
9	<b>Efectuar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora</b>	<p>El Coordinador de Calidad realiza el plan de de seguimiento a las acciones tomadas de manera que los auditores evalúen la eficacia (cumplimiento de actividades y tiempos) en la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p> <p>El auditor interno registra el resultado del seguimiento en el formato MG-F01 reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Finalmente comunica al Comité de Calidad el resultado de este seguimiento para su conocimiento.</p>	<b>Coordinador de Calidad</b>  <b>Auditor Interno de Calidad</b>  <b>Comité de Calidad.</b>	<a href="#"><u>MG-F01 reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora</u></a>

7. CONTROL DE REGISTROS							
Identificación	Tipo	Responsable	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de retención	Disposición
<b>MG-F03 Programa de Auditorías Internas de Calidad</b>	F M	Comité de calidad	Oficina de coordinador de calidad  PC del coordinador de calidad	Se legaja con carátula  Backup	Armario oficina coordinador/carpetas Auditorías  SGC-SD-CSJ/Auditorías/Programa y planes	<b>3 años</b>	Destruir  Copia magnética de seguridad
<b>MG-F04 Plan de Auditorías Internas de calidad</b>	F M	Auditor líder	Oficina de coordinador de calidad  PC del coordinador de calidad	Se legaja con carátula  Backup	Armario oficina coordinador/carpetas Auditorías  SGC-SD-CSJ/Auditorías/Programa y planes	<b>3 años</b>	Destruir  Copia magnética de seguridad
<b>MG-F05 Lista de Verificación</b>	F	Equipo auditor	Oficina de coordinador de calidad	Se legaja con carátula		<b>3 años</b>	Destruir
<b>MG-F06 Informe de Auditoría</b>	F M	Auditor líder	Oficina de coordinador de calidad  PC del coordinador de calidad	Se legaja con carátula  Backup	Armario oficina coordinador/carpetas Auditorías  SGC-SD-CSJ/Auditorías /Informes	<b>3 años</b>	Destruir  Copia magnética de seguridad
<b>MG-F07 Evaluación proceso de auditoría</b>	F	Auditados	Oficina de coordinador de calidad	Se legaja con carátula	Armario oficina coordinador/carpetas Auditorías	<b>3 años</b>	Destruir
<b>MG-F01 reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora</b>	F	Líder de cada proceso	Oficina de coordinador de calidad	Se legaja con carátula	Armario oficina coordinador/carpetas listado maestro ACPM y reportes	<b>3 años</b>	Destruir

## 8. ANEXOS

[Anexo 1. Las competencias necesarias para desempeñarse como auditor interno de calidad.](#)

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación	Naturaleza del cambio
NA		